

Compte-rendu réunion TEAMS AME avec Isabelle PARTHONNAUD DRH BGN du 10 décembre 2021



Isabelle PARTHONNAUD Directrice des Ressources Humaines BGN



Stéphanie LHOSTE Qualité de Vie au Travail et RSE



Fatiha Sabrilebeuan Transformation des Métiers et Culture Managériale

Participants pour l'AME : Séverine GUICHARD-MARTINEAU, Philippe LEPLAT, Catherine GIRARD.

Ce nouvel échange avec les représentants de la Branche Grand Public et Numérique fait suite à la rencontre avec Nathalie COLLIN du 10 septembre. A la fin de cette rencontre nous avons convenu de nous revoir pour développer deux sujets : La prévention des Incivilités et l'autonomie des Directeurs de Secteur. A ces 2 sujets, c'est ajouté le Plan d'Actions et de Transformation Différencié dont la présentation diffère selon les régions.

En septembre, Séverine GUICHARD-MARTINEAU avait évoqué le fait que son secteur avait conduit une démarche pilote dans le cadre de la lutte contre les incivilités. Isabelle PARTHONNAUD et Stéphanie LHOSTE sensibles à ce sujet qui pollue la vie des équipes en secteur demande à Stéphanie de partager son expérience. Séverine précise que la réflexion et la démarche ont été portée par tous les membres de son l'équipe. C'est une condition essentielle pour que cette action porte ses fruits.

Parmi les actions retenues, le personnel a souhaité développer leurs notions d'anglais pour mieux accueillir les clients ne parlant pas français. A titre individuel, ils ont donc suivi des cours d'anglais et un lexique de terme bancaire en anglais a été créé.

Le respect découle aussi des conditions dans lesquels sont accueillis les clients et travaillent nos collaborateurs. L'image immédiate que renvoie le bureau n'est donc pas à négliger. Afin de lutter contre les débris aux abords du bureau, des bacs végétalisés ont été mis en place devant le bureau. Catherine GIRARD précise que ces actions ont bénéficié d'un budget spécifique du fait que l'établissement était pilote. Stéphanie LHOSTE curieuse de bonnes pratiques à partager demande à Séverine la possibilité de se rendre sur son secteur pour une visite et rencontrer le personnel. En matière de recensement de bonnes pratiques, Stéphanie LHOSTE précise que des ateliers « Tous Présents » sont actuellement conduits afin de lutter contre l'absentéisme.

Catherine Girard est intervenue pour souligner que les incivilités peuvent venir aussi des difficultés pour le client à ne pas pouvoir finaliser une opération commencée via internet, en bureau de poste.

La difficulté vient du manque de visibilité par le chargé de clientèle de la saisie du client via le numérique. Un changement d'adresse, une procuration commencée via internet devrait, par le biais d'un système de « cross-canal », pouvoir être reprise par n'importe quel canal de souscription. Madame Sabrilebeuan conforte le propos, en expliquant que le Siège travaille sur le sujet.

Madame Parthonnaud a souligné le fait que chaque acteur de notre Branche, devra suivre un cursus de formation digitale, car le sujet est au cœur des processus à venir.

Nos représentantes du siège souhaitent désormais parler de marges de manœuvre données au Directeur de Secteur plutôt que d'autonomie et que celles-ci s'inscrivent dans le cadre du plan stratégique 2030. A ce titre, il nous est précisé que des marges de manœuvre ont déjà été accordées : Gestes d'attention et Commercial, les Opérations Soumises à Décision et les RDV fonds de commerce. Concernant ces actions commerciales basées sur l'analyse et le développement du portefeuille du secteur, Philippe LEPLAT précise que les équipes ne peuvent pas dans de nombreuses régions mettre

en place ces actions locales. Des actions de mobilisation, des challenges..., organisés aux niveaux régional et/ou territoire sont imposées aux secteurs quel que soit leur niveau de résultat. De plus, ceux-ci sont souvent accompagnés de fichiers de reporting.

Les représentantes du siège nous assurent d'une écoute renforcée car « Plus de Marges de manœuvre dans la performance, donne plus d'envie ». Pour cela, les remontées au travers du baromètre social, du panel des DS et les rencontres avec l'AME sont prises en compte et étudiées au sein de panels constitués de DS et DT concernant l'Autonomie RH, l'Autonomie Commercial et l'Autonomie Financier. Concernant l'Autonomie RH, des exemples nous sont apportés : Renforcer la collaboration entre l'EMRG et le DS, Création du Contrat d'Accompagnement Individuel pour les conseillers bancaires en difficulté, Réflexion prochaine avec la BSCC sur les équipes autonomes (Yannick Roulette avait témoigné sur cette spécificité du courrier lors de notre rencontre du 10 septembre). Fatiha Sabrilebeuan conclue par le fait que donner plus de marges de manœuvre nécessitera plus de soutien en inculquant la culture managériale d'où la mise en place de Coach Manager.

Le Plan d'Actions et de Transformation Différencié a été présenté sous différentes formes dans plusieurs régions et pas du tout dans d'autres. Ce plan constituant le projet régional à horizon 2025 dont le futur maillage territorial, nous sommes étonnés que les Directeurs de Secteurs n'aient pas été associés comme ils l'avaient été en 2015 pour les Clés de la Réussite. Fatiha Sabrilebeuan nous répond que le PATD est en cours de dialogue entre les DR et le Siège. Dans une seconde étape, les directeurs de secteurs seront associés. Elle comprend que ce sujet peu créer de l'inquiétude et ce point d'alerte sera partagé avec Medhi BATHANI, porteur de ce projet.

Après plus d'une heure d'échanges, nous nous quittons avec la promesse de nous retrouver fin février. Car nous n'avons pas pu échanger sur les sujets de la déclinaison de l'accord de télétravail au Réseau de la BGNP, la visibilité sur les formations à planifier, le classement des bureaux A, B, C, et D qui déterminait notamment le nombre de véhicules par secteur.